Sachstandsbericht Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD
Patientenberatung Deutschland gGmbH, Juni 2016

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland ist am 1. Januar mit neuem Konzept und unter neuer Trägerschaft der UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH gestartet.

Ziel der UPD ist es, eine gute Idee noch besser zu machen: Sie setzt dabei auf mehr Bürgernähe, bessere Erreichbarkeit und eine erweiterte Qualifikation der Berater, um Ratsuchenden schneller und besser zur Seite stehen zu können. Durch ihren gesetzlichen Auftrag, der u.a. zu Unabhängigkeit und Neutralität in der Beratung verpflichtet, bietet die UPD ein einzigartiges Beratungsangebot, das intensiv genutzt und breit akzeptiert wird. Die UPD unterstützt Ratsuchende dabei, sich im komplexen Gesundheitssystem zurechtzufinden.

Mehr Bürgernähe schaffen wir dabei durch das erweiterte Angebot an Vor-Ort-Beratungsstellen von 21 auf 30 Präsenzen und die Ergänzung der Vor-Ort-Beratung durch die drei UPD-Mobile, die quartalsweise weitere 100 Städte und Gemeinden anfahren. Beide Angebote sind fristgemäß seit 1. April implementiert und schaffen mehr Raum für persönliche Beratungsgespräche. Die Vor-Ort Beratung in Nürnberg wurde ebenfalls in der der ersten Aprilwoche in der Zeltnerstr. 3 eröffnet.

Ratsuchende werden gebeten, vorab unter der Telefonnummer 0800 011 77 25 einen Beratungstermin zu vereinbaren. So kann sichergestellt werden, dass beim Vor-Ort-Termin die richtigen Experten verfügbar sind und bei Bedarf auch Simultandolmetscher auf Russisch und Türkisch zugeschaltet werden können.

Die Vor-Ort-Beratung ist dabei flexibel gestaltet, dass wir diese jederzeit am tatsächlichen Bedarf der Ratsuchenden ausrichten können. Das heißt, dass die Beratungszeiten bei einer gesteigerten Nachfrage flexibel erhöht werden können.

Die Beratung wird weiterhin auf Deutsch, Türkisch und Russisch sowie seit 1. Mai neu auch auf Arabisch stattfinden. Alle Angebote sind jeweils über eigene kostenfreie Telefonnummern erreichbar. Die Anrufe werden von Muttersprachlern entgegen genommen und bei Bedarf an die entsprechenden Experten der UPD vermittelt, die dann Simultandolmetscher zuschalten können. Das arabische Angebot befindet sich aktuell in einer Pilotphase. Unter der kostenlosen Rufnummer 0800-33221225 bietet die UPD jeweils dienstags von 11-13 Uhr und donnerstags von 17-19 Uhr Beratung auf Arabisch an.

Bessere Erreichbarkeit heißt, Ratsuchende können die UPD besser und länger erreichen – und zwar vor Ort, per Telefon und online. Die telefonischen Beratungszeiten sind montags bis freitags von 8.00 bis 22.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr. Während Ratsuchende in der Vergangenheit im Schnitt bis zu 2,8 Mal bei der UPD anrufen mussten, um mit einem Berater sprechen zu können, konnten wir diesen Wert bis zum Mai deutlich auf 1,5 Anrufe reduzieren.

Neben den Öffnungszeiten wird die Erreichbarkeit auch durch die zusätzlichen Beratungsangebote erhöht, z.B. durch die Onlineberatung über das sichere Onlineportal oder die neue UPD-App, sodass sich die Beratung flexibel an die Bedürfnisse des einzelnen Ratsuchenden anpasst und barrierefrei für alle Zielgruppen zugänglich ist.

Mehr Fachkompetenz der Berater zeigt sich unter anderem bereits in dem Beratungsansatz der UPD. Sie stellt die unabhängige und neutrale Beratung schon alleine durch die von ihr aufgebauten und im Ausbau befindlichen Wissensportale sicher, auf die alle Berater – egal ob sie in der Beratungszentrale in Berlin oder vor Ort beraten – zugreifen. Damit werden in allen Beratungsstellen inhaltlich dieselben qualitätsgesicherten Informationen an Ratsuchende weitergegeben.

Bis Ende Mai wurden 29.000 Beratungen durchgeführt. Aktuell wird dabei – wie in der Vergangenheit auch – vor allem die telefonische Beratung nachgefragt, was den Anforderungen der Ausschreibung und den Erwartungen an die UPD entspricht.

Im Hinblick auf die Themen erreichen die UPD aktuell vor allem Fragen aus dem (sozial-) rechtlichen Bereich. Diese beziehen sich häufig auf Ansprüche gegenüber den Krankenkassen insbesondere auf das Thema Krankengeld. Es folgen Fragen zur Mitgliedschaft bei Krankenkassen und zum Kassenwechsel. An dritter Stelle stehen die Rechte als Patient insbesondere gegenüber Ärzten. Bei den medizinischen Themen handelt es sich häufig um Anfragen zu Behandlungsmöglichkeiten in Kliniken oder bei Fachärzten in der Umgebung, gefolgt von Fragen zum Thema Zahnmedizin und Zahnersatz.